

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации

Лекция

АКТУАЛЬНОСТЬ ТЕМЫ

- **Правильно организованное управленческое общение является катализатором управленческой деятельности.**
- **И, наоборот, отсутствие умений и навыков управленческого общения, недостаток коммуникативной культуры руководителя ставят под вопрос успешную работу и его самого, и подчиненных.**
- **Овладеть приемами, умениями и навыками управленческого общения, выработать в себе коммуникативную культуру не менее важно, чем овладеть управленческими действиями.**

Коммуникация

- **1. Путь сообщения, связь одного места с другим (например, транспортная коммуникация, подземные коммуникации);**
- **2. Общение, передача информации от человека (группы) к человеку (группе); специфическая форма их взаимодействия в процессе жизнедеятельности с помощью языка и других сигнальных форм связи.**

Виды деловой коммуникации

- **1. Путь сообщения, связь одного места с другим** (например, транспортная коммуникация, подземные коммуникации);
- **2. Общение, передача информации от человека (группы) к человеку (группе);** специфическая форма их взаимодействия в процессе жизнедеятельности с помощью языка и других сигнальных форм связи.

Процесс коммуникации

- **Коммуникационный процесс – это процесс обмена информацией между двумя или более людьми.**
- **Цель коммуникационного процесса - обеспечить понимание передаваемой информации (сообщения).**
- **Знание роли и содержания каждого из этапов позволяет более эффективно управлять процессом в целом.**

Структура общения по Г.М. Андреевой

- **1. Коммуникативная сторона общения** – обмен информацией между общающимися индивидами.
- **2. Интерактивная сторона общения** – характеристика тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей.
- **3. Перцептивная сторона общения** – восприятие одним человеком другого в процессе общения

Процесс коммуникации

- **ОТПРАВИТЕЛЬ**
- **СООБЩЕНИЕ**
- **ПОЛУЧАТЕЛЬ**
- **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

Процесс коммуникации

- **1. Отправитель:** смысл передачи сообщения
- **Кодирование** - форма сообщения, понятная для получателя
- **2. Сообщение:** канал коммуникации – в какой форме происходит коммуникация
- **3. Получатель:**
- **Декодирование** – перевод сообщения в осмысленную форму для получателя
- **4. Обратная связь:**
- **Ответ:** получатель сообщает отправителю свое впечатление от его сообщения

Правила эффективной коммуникации

- **Что?** – что хотите передать: содержание сообщения
- **Кто?** – какова целевая аудитория
- **Зачем?** - Какой результат ожидаете получить
- **Как?** – Какими средствами будет донесена информация
- **Когда?** – в какие сроки, дата, часы
- **Где?** – место, где будет проходить событие

Перцептивная функция коммуникации

- **Социальная перцепция** – процесс восприятия социальных объектов в социальном контексте.
- **Социальная перцепция** – процесс, возникающий при человеческом взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания человека человеком.
- **Социальная перцепция** зависит от эмоций, мнений, установок, пристрастий и предубеждений.

Процесс социальной перцепции

Восприятие внешнего вида и поведения наблюдаемого

ОЦЕНКА ↓

Формирование представления о психологических качествах и состоянии наблюдаемого

ОЦЕНКА
А ↓

Интерпретация и прогнозирование поступков наблюдаемого, причин и последствий его поведения

ОЦЕНКА ↓

Обдумывание стратегии собственного поведения

Социальная перцепция

Основные функции социальной перцепции:

- познание себя;
- познание партнера по общению;
- организация совместной деятельности на основе взаимопонимания
(взаимопонимание – социально-психическое явление, ядро которого составляет эмпатия, связанное с глубоким проникновением людей в духовный мир друг друга);
- установление эмоциональных отношений.

Социальная перцепция

- **Выделяются следующие основные социально-перцептивные действия:**
- а) восприятие внешнего облика и поведения объекта (отдельный человек, группа);
- б) реконструкция внутреннего облика, то есть социально-психологических особенностей себя и партнера по общению (через механизмы рефлексии, атрибуции, стереотипизации, идентификации).

Социальная перцепция

- **Выделяются следующие основные социально-перцептивные действия:**
- а) восприятие внешнего облика и поведения объекта (отдельный человек, группа);
- б) реконструкция внутреннего облика, то есть социально-психологических особенностей себя и партнера по общению (через механизмы рефлексии, атрибуции, стереотипизации, идентификации).

Социальная перцепция

- Описаны три наиболее типичные схемы формирования **первого впечатления о человеке**. Каждая схема «запускается» определенным фактором, присутствующим в ситуации знакомства.
- Выделяют факторы ***превосходства, привлекательности партнера и отношения к наблюдателю.***

Социальная перцепция

- Ошибки по фактору превосходства
- Ошибки по фактору привлекательности
- Ошибки по фактору отношения к нам

Социальная перцепция

- **Фактор превосходства** связан с тем, что человек, который превосходит наблюдателя по важному параметру, оценивается им гораздо выше и по остальным значимым параметрам. Иначе говоря, происходит его общая личностная переоценка.
- При этом, чем неувереннее чувствует себя наблюдатель в данный момент, в данной конкретной ситуации, тем меньше нужно усилий для запуска этой схемы.
- Так, в экстремальной ситуации люди часто готовы доверять тем, кого не стали бы слушать в спокойной обстановке.